

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY*
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN
PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO SOLO**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai syarat lulus pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh:

GALIH BUDI NUGROHO
NIT. 55242110035



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY*
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN
PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL
ADI SOEMARMO SOLO**

TUGAS AKHIR

Karya tulis ini sebagai syarat lulus pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh:

GALIH BUDI NUGROHO
NIT. 55242110035



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO

Oleh:

GALIH BUDI NUGROHO

NIT. 55242110035

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Kinerja personel adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang melalui keterampilan, usaha, dan peluang saat melaksanakan tanggung jawabnya. Pelayanan merupakan suatu konsep yang meliputi perilaku dan inisiatif agar mampu memenuhi keperluan individu lainnya. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Personel *Airport Security* Terhadap Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo”. Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk melihat apakah ada pengaruh dari kinerja personel *airport security* pada pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Penelitian dilaksanakan dengan melakukan pengedaran kuesioner online *via g-form* kepada penumpang saat jam sibuk bandara. Desain penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*. Data dikumpulkan dengan metode survei (angket pernyataan) dengan sampel sebanyak 110 responden. Pengolahannya dilakukan memakai aplikasi SPSS dengan seri IBM SPSS 26. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan, variabel pelayanan yang diteliti memakai 10 item pernyataan dan didukung oleh 5 poin skala likert mempunyai nilai rerata 3,99, yaitu tergolong di kriteria antara 3,40–4,20. Maka dapat ditarik kesimpulan yaitu mayoritas penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo sudah merasa puas. Dari hasil penelitian didapatkan hasil pengujian t yang diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, artinya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kinerja personel *airport security* pada pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo. Pada uji determinasi R^2 dapat diketahui bahwa nilai persentase pengaruh kinerja personel *airport security* pada pelayanan adalah sebesar 36,7%, sebaliknya 63,3% di sebabkan oleh pemicu lain di samping kinerja. Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisis tersebut yaitu bahwasanya variabel pelayanan pada penelitian ini termasuk dalam kategori puas dan kinerja personel berpengaruh serta signifikan terhadap pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan, Kinerja, Kepuasan, *Airport Security*

ABSTRACT

THE EFFECT OF AIRPORT SECURITY PERSONNEL PERFORMANCE ON PASSENGER INSPECTION SERVICE SATISFACTION AT ADI SOEMARMO SOLO INTERNATIONAL AIRPORT

By:

GALIH BUDI NUGROHO

NIT. 55242110035

AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIPLOMA THREE PROGRAM

Personnel performance is the work result achieved by a person through skill, effort and opportunity when carrying out their responsibilities. Service is a concept that includes behavior and initiative to meet the needs of other individuals. The research entitled "The Effect of Airport Security Personnel Performance on Passenger Inspection Service Satisfaction at Adi Soemarmo Solo International", The purpose of this study is to see if there is an influence of the performance of airport security personnel on the service at Adi Soemarmo Solo International Airport. The research was carried out by distributing online questionnaires via g-form to passengers during airport rush hours. The design of this research uses quantitative methods. The sampling technique in this research is simple random sampling. Data was collected using a survey method (statement questionnaire) with a sample of 110 respondents. The processing was carried out using the SPSS application with the IBM SPSS 26 series. Based on the research results, it was found that the service variable studied used 10 statement items and was supported by a 5 point Likert scale with a mean value of 3.99, which is classified as a criterion between 3.40–4.20. So it can be concluded that the majority of passengers at Solo's Adi Soemarmo International Airport are satisfied. From the research results, the results of the t test obtained a significance value of $0.000 < 0.005$, meaning that it shows that there is an influence on the performance of airport security personnel on services at Adi Soemarmo Solo International Airport. In the R² determination test, it can be seen that the percentage value of the influence of airport security personnel's performance on service is 36.7%, whereas 63.3% is caused by other triggers besides performance. The conclusion that can be drawn based on the results of this analysis is that the service variables in this study are included in the satisfaction category and that personnel performance has a significant and influential effect on service.

Keywords: *Service, Performance, Satisfaction, Airport Security*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO” telah diperiksa dan diberikan persetujuan untuk diuji sebagai salah satu persyaratan kelulusan pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang.



Nama : GALIH BUDI NUGROHO

NIT : 55242110035

PEMBIMBING I



THURSINA ANDAYANI, M.Sc.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 19860703 202203 2 002

PEMBIMBING II



MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd.

Penata Muda Tk.1 (III/b)

NIP. 19880308 202012 1 006

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA



Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : "PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

ANGGOTA



THURSINA ANDAYANI, M.Sc.

Penata Muda Tk.1 (III/b)
NIP. 19860703 202203 2 002


SEKRETARIS



WILDAN NUGRAHA, S.E., MS.ASM.

Penata (III/c)
NIP. 19890121 200912 1 002

KETUA



SUNARDI, S.T., M.Pd., M.T.

Penata Tk.1 (III/d)
NIP. 19720217 199501 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Galih Budi Nugroho

NIT : 55242110035

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Palembang, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



GALIH BUDI NUGROHO

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir program diploma tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Nugroho, G. B. (2024): *Pengaruh Kinerja Personel Airport Security Terhadap Kepuasan Pelayanan Pemeriksaan Penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada
Mbah Uti, Bapak Fajar Harjono, dan Ibu Sugiyatmi, serta Keluarga Besar*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT, karena rahmat dan limpahan karunia-Nya, tugas akhir dengan judul “PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan tugas akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Ayah dan Ibu tersayang yang telah senantiasa memberikan doa dan motivasi baik material maupun spiritual;
2. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang;
3. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang;
4. Bapak Kolonel PNB Erick Rofiq Nurdin selaku *General Manager* di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo;
5. Seluruh senior di unit *Landside, Airport Security* dan *Airside* di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo;
6. Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan wawasannya sehingga dapat mempermudah dalam penyusunan tugas akhir ini;
7. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam sidang tugas akhir ini;
8. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh di Politeknik Penerbangan Palembang;
9. Seluruh rekan-rekan Politeknik Penerbangan Palembang yang telah memberikan *support*;

10. Seluruh pihak yang secara langsung dan tidak langsung membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Palembang, 24 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'G' followed by 'B' and 'N' with a flourish.

GALIH BUDI NUGROHO

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Hipotesis Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian	5
G. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Dasar Teori	7
1. Pengaruh	7
2. Kinerja.....	7
3. Kepuasan.....	8

4. Pelayanan	8
5. Pemeriksaan	8
6. Penumpang.....	9
7. Personel Keamanan Penerbangan	9
8. Bandara	9
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Metode Penelitian.....	17
B. Desain Penelitian.....	17
C. Variabel Penelitian	18
D. Teknik Analisis Data.....	19
1. Uji Instrumen Penelitian	19
2. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	19
3. Uji Determinasi	20
4. Analisis Statistik Deskriptif	21
5. Uji Hipotesis	21
6. Uji Asumsi Klasik.....	21
E. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi.....	23
2. Sampel.....	23
F. Teknik Pengumpulan Data, Kisi-Kisi Instrumen Penelitian, dan Instrumen Penelitian.....	24
1. Teknik Pengumpulan Data.....	24
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	26
3. Instrumen Penelitian	26
G. Waktu dan Tempat Penelitian	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A. Hasil Analisis	28
1. Karakteristik Responden	28
2. Statistik Deskriptif	30
3. Uji Instrumen Penelitian	35
4. Uji Asumsi Klasik.....	37
5. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	39
6. Koefisien Determinasi R^2	40
7. Uji t (t -test).....	41
B. Pembahasan.....	42
BAB V PENUTUP.....	47
A. Simpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	18
Gambar III. 2 Variabel Penelitian	18
Gambar IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	28
Gambar IV. 2 Distribusi Responden Menurut Usia	29
Gambar IV. 3 Distribusi Responden Menurut Frekuensi Perjalanan.....	29

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Relevan	10
Tabel III. 1 Skala Likert	25
Tabel III. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	26
Tabel III. 3 Waktu Penelitian	27
Tabel IV. 1 Kriteria Rata-Rata Skor dan Kategori Penilaian.....	30
Tabel IV. 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kinerja Personel <i>Airport Security</i>	31
Tabel IV. 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Pemeriksaan Personel <i>Airport Security</i>	33
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas	35
Tabel IV. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel IV. 6 Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov.....	37
Tabel IV. 7 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	38
Tabel IV. 8 Uji Linieritas	39
Tabel IV. 9 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	39
Tabel IV. 10 Hasil Uji Determinasi R^2	40
Tabel IV. 11 Hasil Uji t.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Tabel Jawaban Responden Variabel (X)	55
Lampiran B. Tabel Jawaban Responden Variabel (Y).....	58
Lampiran C. Hasil Uji Karakteristik	62
Lampiran D. Hasil Analisis Deskriptif.....	63
Lampiran E. Hasil Analisis Deskriptif Variabel (X).....	63
Lampiran F. Hasil Analisis Frekuensi Variabel (X)	63
Lampiran G. Hasil Analisis Deskriptif Variabel (Y)	65
Lampiran H Hasil Analisis Frekuensi Variabel (Y).....	66
Lampiran I. Hasil Uji Validitas Variabel (X)	69
Lampiran J. Hasil Uji Validitas Variabel (Y)	70
Lampiran K. Hasil Uji Reliabilitas Variabel (X)	72
Lampiran L. Hasil Uji Reliabilitas Variabel (Y).....	72
Lampiran M. Hasil Uji Normalitas	73
Lampiran N. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Lampiran O. Hasil Uji Linieritas	74
Lampiran P. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	74
Lampiran Q. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	75
Lampiran R. Hasil Uji t.....	75
Lampiran S. Tabel Product Moment Correlation.....	76
Lampiran T. Lembar Kuesioner G-Form	77
Lampiran U. Diagram Jawaban Responden Variabel (X)	81
Lampiran V. Diagram Jawaban Responden Variabel (Y)	84
Lampiran W. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu daerah terkenal di Jawa Tengah yang dikenal sebagai aset budaya negara Indonesia adalah kota Surakarta atau lebih kondang dipanggil kota Solo. Kota Solo identik pada wisata budaya, sejarah dan kulinernya. Kota tempat mengalirnya sungai Bengawan Solo ini memiliki citra yang kuat sebagai sentral kebudayaan Jawa, dengan bangunan bersejarah seperti keraton Kasunanan dan Pura Mangkunegaran yang masih bertahan hingga sekarang. Selain itu keramahan warganya juga membuat banyak wisatawan domestik maupun mancanegara tertarik liburan di kota ini. Kota yang mendapat julukan sebagai kota batik merupakan penghasil kain batik terbesar di Indonesia yang terkenal akan motif dan corak tradisionalnya. Kota Surakarta memiliki sebuah bandara sebagai salah satu ikon terbesar yang menjadi gerbang perekonomian daerah dan pariwisata baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Menurut Gunawan *et al.*, (2023) Bandara yaitu sebuah area khusus yang berada pada wilayah daratan ataupun perairan yang dapat digunakan meliputi keseluruhan maupun sebagian baik dalam proses keberangkatan hingga kedatangan serta mobilitas pesawat udara. Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo ialah bandara yang memiliki panjang landasan pacu sepanjang 2600 meter atau 8530 kaki. Bandara ini terletak 14 (empat belas) kilometer barat laut dari pusat kota Solo, tepatnya di Kecamatan Ngemplak, Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Selain menjadi pangkalan terbang TNI Angkatan Udara, bandara ini juga menangani penerbangan komersial reguler berjadwal ke beberapa wilayah di Indonesia. Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo saat ini juga melayani penerbangan internasional rute Jeddah untuk jamaah haji dan umrah karena merupakan embarkasi haji untuk daerah Yogyakarta dan Jawa Tengah. Pada tanggal 1 bulan Januari tahun 1992, Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo resmi diambil alih oleh Perum AP (Angkasa Pura) I yang mana pada tanggal 1 bulan Januari tahun 1993 berganti status menjadi PT. Angkasa Pura I hingga sekarang.

Menurut Herman Tapas dalam Anissaturrifat & Suprapti, (2022) pengamanan mengacu pada semua operasi dan aktivitas yang terkait dengan pengumpulan, pemrosesan, dan interpretasi data yang digunakan, memungkinkan perencanaan pelaksanaan pengembangan personel, material, materi informasi, dan aktivitas/operasi. Keamanan menjadi hal yang paling diutamakan di area lingkup bandara. Dengan kondisi yang aman, seluruh kegiatan yang ada di bandara akan berlangsung dengan optimal dan kondusif tanpa adanya ancaman dari tindakan melawan hukum. Personel keamanan penerbangan adalah unit yang bertanggung jawab penuh atas terciptanya keselamatan dan keamanan bandara. Personel keamanan penerbangan memiliki tugas menjaga seluruh area bandara baik dari area sisi darat dan area sisi udara dari segala gangguan keamanan dari tindakan melawan hukum yang dapat disebabkan dari segala hal baik dari dalam maupun luar bandara tersebut.

Pada Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo setelah dilaksanakan pengamatan ketika *On the Job Training* dalam pelayanan yang dilakukan oleh personel *airport security* kurang optimal dikarenakan pada area PSCP Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo di lapangan hanya terdapat 5 (lima) orang personel *airport security* yang berjaga. Meskipun sudah dilakukan pemeriksaan masih ada beberapa penumpang yang terindikasi bermasalah berhasil lolos melewati pemeriksaan PSCP. Karena kurang personel yang bertugas jaga di PSCP menyebabkan kurangnya pengawasan oleh personel dalam mengantisipasi terjadinya gangguan keamanan dan keselamatan penerbangan serta tindakan melawan hukum di area lingkup bandara dan sekitarnya. Hal ini kontradiktif dengan pada peraturan KM 211 Tahun 2020 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional yang dijelaskan terkait penempatan personel pengamanan. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menemukan beberapa permasalahan ketika melakukan *On the Job Training* terhadap pelayanan personel *airport security*. Sesuai yang diatur oleh peraturan bahwa seharusnya jumlah personel yang bertugas jaga di area PSCP adalah 6 (enam) orang.

Sumber Daya Manusia (SDM) menurut Panggabean, (2022) yaitu sebuah ilmu dan seni mengelola hubungan dan peran karyawan sehingga mereka mampu berkontribusi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan instansi dan kepentingan orang banyak. Sumber daya manusia mempunyai peranan berarti dalam kesuksesan suatu industri ataupun dapat dikatakan sumber daya manusia ialah penentu suksesnya sebuah perusahaan. Tidak hanya itu, suksesnya sebuah perusahaan tidak lepas dari faktor kinerja. Kinerja yang bertambah akan berpengaruh pada kenaikan performa dari suatu instansi ataupun kemajuan perusahaan tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melaksanakan penelitian terkait pengaruh kinerja personel *airport security* bandara yang berdampak terhadap pelayanan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo dengan judul “PENGARUH KINERJA PERSONEL *AIRPORT SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PEMERIKSAAN PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO SOLO”

B. Rumusan Masalah

Bersumber dari hasil identifikasi masalah di atas, maka dapat diperoleh rumusan masalah tugas akhir yaitu apakah terdapat pengaruh kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

C. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan kemampuan yang dimiliki penulis. Terkait pada identifikasi masalah yang sudah dijabarkan di atas supaya penyusunan tugas akhir ini lebih terfokus, maka dari itu penulis hanya memfokuskan pembahasan mengenai personel *airport security* yang bertugas di area *landside* dalam melakukan pelayanan pemeriksaan di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo dan hasil serta kesimpulan dari penelitian yang dilakukan tidak termasuk dalam faktor lain yang mempengaruhi variabel penelitian dan pembahasan ini.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan batasan masalah di atas, penyusunan tugas akhir memiliki tujuan yaitu agar mengetahui apakah terdapat pengaruh kinerja personel *airport security* terhadap kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis (dugaan) merupakan pertanyaan atau jawaban sementara yang memerlukan penyelidikan lebih mendalam sebagai bagian dari kegiatan penelitian. Pada penelitian ini terdapat dua jenis hipotesis yaitu H_0 dan H_a . H_0 artinya hipotesis yang diuji agar nantinya dapat diterima atau ditolak. H_0 berarti “tidak terdapat” dan biasanya dinyatakan dengan kalimat negatif. H_a merupakan hipotesis yang terbentuk selama penelitian. H_a berarti “terdapat” atau “ditemukan” dan menjadi hipotesis komparatif yang dinyatakan dalam kalimat positif.

Berikut merupakan hipotesis yang diajukan peneliti dan harus diuji kebenarannya:

1. H_0

Tidak terdapat pengaruh dan signifikan antara kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

2. H_a

Terdapat pengaruh dan signifikan antara kinerja personel dengan kepuasan pelayanan pemeriksaan penumpang di Bandara Internasional Adi Soemarmo Solo.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil pada penelitian ini yang menjadi dasar penulisan tugas akhir yaitu:

1. Bagi Penulis

Memperluas wawasan ilmu sebagai bekal sebelum masuk ke ranah dunia kerja.

2. Bagi Perusahaan

Semoga dapat dijadikan saran yang bermanfaat untuk masa kini hingga masa mendatang.

3. Bagi Instansi (Politeknik Penerbangan Palembang)

Dapat menambah ilmu pengetahuan serta data dokumentasi sebagai tambahan sumber wawasan, sekaligus menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian ilmiah bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

G. Sistematika Penulisan

Pada penyusunan tugas akhir ini, penulis memakai sistematika baku yang telah ditetapkan pada buku pedoman penulisan kertas kerja yang terbitkan oleh Politeknik Penerbangan Palembang agar diperbolehkan keseragaman sistematika penulisan, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

B. Rumusan Masalah

C. Batasan Masalah

D. Tujuan Penelitian

E. Hipotesis Penelitian

F. Manfaat Penelitian

G. Sistematika Penulisan

BAB 2 LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

BAB 3 METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

B. Desain Penelitian

C. Variabel Penelitian

D. Teknik Analisis Data

E. Populasi dan Sampel

F. Teknik Pengumpulan Data, Kisi-Kisi Instrumen Penelitian dan Instrumen Penelitian

G. Tempat dan Waktu Penelitian

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

B. Pembahasan

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Teori

1. Pengaruh

Bersumber dari pendapat Hugiono dan Poerwantama dalam Desita, (2021) pengaruh yaitu ajakan atau dorongan dan ditandai dengan adanya suatu konsekuensi. Menurut Afandi, (2019) pengaruh ialah sesuatu situasi di mana ada hubungan timbal balik, atau hubungan sebab akibat, antara apa yang ada dan apa yang terkena dampaknya. Menurut Guntoro *et al.*, (2022) pengaruh ialah berupa kekuatan yang memiliki kemampuan untuk menggerakkan atau mengubah sesuatu. Menurut Sembiring, (2023) pengaruh ialah kekuasaan yang diberikan oleh tokoh yang menjadi teladan dengan kemampuan untuk mempengaruhi karakter, kebiasaan, dan tindakan seseorang dikenal sebagai pengaruh. Berdasarkan dari pengertian di atas pengaruh ialah suatu sumber daya yang didalamnya terdapat dorongan untuk bertumbuh, membentuk atau mengubah sesuatu yang lain.

2. Kinerja

Menurut Surajiyo dalam Karyawu dan Ristiani, (2023) kinerja (*performance*) dalam arti luas, kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu tidak hanya hasil kerja saja, tetapi juga cara pelaksanaan proses kerja. Menurut Surajiyo dalam Lombogia *et al.*, (2023) menyatakan bahwa kinerja ialah hasil kerja yang erat kaitannya pada tujuan strategis perusahaan dan kesenangan pelanggan serta juga memberikan peran terhadap perekonomian. Menurut Hasibuan dalam Kholid, (2020) kinerja yaitu sebuah hasil kerja yang didapatkan seseorang ketika melaksanakan pekerjaannya sebagai hasil keterampilan, usaha, dan kesempatan. Menurut Mangkunegara dalam Silas *et al.*, (2019) kinerja yaitu kuantitas dan kualitas hasil kerja yang diraih oleh seorang karyawan ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan pendapat di atas kinerja ialah pencapaian yang didapatkan oleh suatu individu atas tanggung jawab yang telah dilakukan ketika sedang melaksanakan tugasnya.

3. Kepuasan

Menurut Kotler dalam Widagdo, (2019) kepuasan merupakan perasaan bahagia atau kecewa yang timbul dari perbandingan kesan dan harapan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk. Menurut pendapat Majid dalam Darus *et al.*, (2018) kepuasan adalah suatu kondisi yang menggambarkan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh produsen/operator akan terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan menurut Mardoko dalam Putra *et al.*, (2020) adalah suatu perasaan senang atau kecewa setelah mereka melakukannya evaluasi kinerja aktual produk atau layanan yang dirasakan setelah digunakan, apakah produk atau layanan tersebut tersedia memenuhi kebutuhan yang mereka harapkan. Berdasarkan pendapat di atas kepuasan ialah suatu perasaan senang ataupun sedih yang ditimbulkan dari pelayanan yang telah digunakan.

4. Pelayanan

Menurut Atmadjati dalam Situmeang *et al.*, (2020) mengemukakan bahwa pelayanan ialah hasil nyata, tidak terlihat dan cepat lenyap, namun mudah dan lebih nyata serta konsumen dapat cenderung bergabung pada proses penerimaan layanan. Menurut Kotler dalam Wibowati, (2021) pelayanan yaitu suatu perbuatan atau kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara hakikatnya tidak kelihatan dan tidak menyebabkan kepemilikan atas barang tersebut. Menurut pengertian di atas pelayanan ialah suatu usaha atau tindakan dengan tujuan untuk memuaskan seseorang.

5. Pemeriksaan

Pemeriksaan keamanan (*security screening*) menurut Menteri Perhubungan Republik Indonesia, (2020) adalah suatu penerapan teknik atau cara lain untuk mengenali atau mendeteksi senjata, bahan peledak dan/atau alat-alat berbahaya lainnya dan barang berbahaya yang dapat digunakan untuk tindakan melawan hukum sesuai KM 211 Tahun 2020. Berdasarkan pengertian di atas pemeriksaan ialah suatu teknik untuk mendeteksi adanya tindakan berbahaya.

6. Penumpang

Penumpang menurut Indonesia, (2004) adalah setiap orang yang diangkut dengan pesawat udara berdasarkan suatu perjanjian angkutan udara sesuai KM 54 Tahun 2004. Menurut pengertian di atas penumpang adalah suatu orang yang menumpang pada alat transportasi, kecuali orang yang mengoperasikannya.

7. Personel Keamanan Penerbangan

Personel keamanan penerbangan (*airport security*) menurut Susanto dan Hermawan, (2019) merupakan kelompok yang memiliki tanggung jawab pada keamanan operasional dan seluruh komponen bandara yang termasuk keamanan di lingkungan bandara, terutama pada kawasan area pagar perimeter bandara. Berdasarkan pendapat di atas personel keamanan penerbangan adalah seseorang yang bertugas menjaga keamanan lingkungan bandara.

8. Bandara

Bandara menurut Eggi, (2022) merupakan pintu gerbang dan pintu masuk suatu wilayah dan berperan sebagai fasilitator penghubung antar daerah satu dengan daerah lainnya serta dilengkapi fasilitas penting dan fasilitas penunjang lainnya. Bandara menurut Malik dan Ardan, (2019) ialah prasarana penting dalam kegiatan transportasi udara yang dipakai untuk *take off* dan *landing*. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa bandara adalah fasilitas untuk lepas landas dan mendarat yang memiliki fungsi sebagai penghubung antar daerah.

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Relevan

No	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Febriyanti Salsa Billa dan Aditya Dewantari	2023	Pengaruh Pelayanan Pemeriksaan Keamanan di Passengers Security Check Point (PSCP) Terhadap Kepuasan Penumpang di Unit Aviation Security (AVSEC) Bandara Internasional Supadio Pontianak	Menurut dari hasil uji hipotesis H_0 menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima berarti kinerja personel keamanan penerbangan (AVSEC) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandara Internasional Supadio Pontianak. Pelayanan unit avsec di PSCP mencakup pelayanan pemeriksaan penumpang dan barang yang didukung dengan fasilitas keamanan penerbangan.
2	Djoko Widagdo	2019	Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang di	Berdasar pada Tabel 3, dalam menjumlahkan nilai perhitungan kolom kepentingan pelayanan (I) menghasilkan $Y =$

			Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta	<p>90. Sebaliknya, nilai yang diharapkan dinyatakan sebagai nilai T, sehingga $T = 432$. Evaluasi CSI (Customer Satisfaction Index) oleh Bhoté (1995). Y dihitung dengan menjumlahkan nilai rata-rata kolom kepentingan (I), dan T dihitung dengan menjumlahkan hasil kali I dan P pada kolom evaluasi (S). CSI diperoleh dengan perhitungan $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (untuk 5Y) merupakan nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung berdasarkan rumus berikut: $CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$ $CSI = \frac{432}{5(90)} \times 100\% = 96\%$ Dari perhitungan di atas dihitung evaluasinya berdasarkan tabel</p>
--	--	--	--	---

				<p>kepuasan pelanggan pada Tabel 2 Masuk. Standar indeks kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diketahui skor CSI sebesar 96% menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bagian keamanan penerbangan Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta memenuhi kriteria “sangat memuaskan”.</p>
3	Muhammad Rafii Rabbani	2023	<p>Analisis Kinerja Personel Operator Aviobridge Terhadap On Time Perfomance di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali</p>	<p>Berdasar hasil aktual yang diperoleh peneliti dengan menggunakan kuesioner, penulis mengidentifikasi 30 responden sesuai target sampel yang ditentukan. Setelah pembahasan di atas dari sudut pandang responden, maka diperoleh pembahasan mengenai variabel bebas kinerja staf dan</p>

				<p>variabel terikat kinerja waktu sebagai berikut.</p> <p>Signifikansi pengaruh kinerja staf terhadap kinerja tepat waktu ditentukan dengan melakukan uji T berdasarkan hasil uji T pada Tabel 4.11, Signifikansi t variabel kinerja SDM terhadap kinerja ketepatan waktu mempunyai nilai signifikansi sebesar 32 berbanding 0,000 < 0,05.</p> <p>Artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima, berarti kinerja SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tepat waktu. Artinya semakin baik atau optimal kinerja operator Aviobridge Bandara Internasional Ngurah Rai Bali maka ketepatan waktunya juga akan</p>
--	--	--	--	---

				<p>semakin baik. Se jauh mana kinerja pegawai operator jembatan udara mempengaruhi kinerja tepat waktu pelayanan jembatan udara. Berdasarkan tabel keluaran SPSS “Model Summary” di Tabel 4.10 diperoleh nilai koefisien determinasi atau R-squared sebesar 0,608. Hal ini diperoleh dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi atau 'R' yaitu $0,7792 = 0,608$.</p> <p>Koefisien determinasi (R-squared) sebesar $0,608 = 60,8\%$. Nilai tersebut mempunyai arti bahwa variabel kinerja personel (X) mempunyai pengaruh sebesar 60,8% terhadap variabel kinerja ketepatan waktu (Y). Sisanya ($100\% - 60,8\% =$</p>
--	--	--	--	--

				39,2%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
4	Dimas Octa Baghaskara dan Hodi	2022	Pengaruh Kinerja Pegawai Aviation Security (AVSEC) Terhadap Pengamanan Bandara Rahadi Oesman Kabupaten Ketapang	<p>Dari data yang diperoleh dari hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 6,207 dan nilai signifikansi $< 0,000$.</p> <p>0,05 artinya terdapat pengaruh positif terhadap kinerja pegawai Avsec bidang keamanan Bandara Lahadi Osman Kabupaten Ketapang. Pada pengujian selanjutnya dilakukan uji koefisien determinasi dan diperoleh hasil (R kuadrat) sebesar 0,503.</p> <p>Artinya sebesar 50,3% keamanan di Bandara Lahadi Othman Kabupaten Ketapang dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan Avsec,</p>

				<p>sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel kinerja karyawan Avsec dan 49,7% diluar penelitian ini variabel. Berdasarkan hipotesis dan analisis yang dilakukan dalam penelitian, kinerja karyawan Avsec memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keamanan. Kualitas kinerja pegawai Avsec erat kaitannya dengan keamanan yang diberikan dan merupakan tanggung jawab pihak bandara, sehingga semakin baik kinerjanya maka semakin baik pula keamanan bandara tersebut. Semua itu biasanya dibuktikan dengan hasil hipotesis dan hasil jawaban kuesioner dari responden.</p>
--	--	--	--	---